

PROCEDIMIENTO P.Q.R.S.		
VERSIÓN 1 AGOSTO DE 2022	Grupo Empresarial Al Alma Al Alma Café – Al Alma Hotel Boutique – Casa Al Alma	

El Grupo Empresarial Al Alma Café adopta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, como herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo del Servicio de Comercialización de Bienes y Servicios, con la finalidad de conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros clientes o proveedores para fortalecer su atención y servicio, garantizando sus derechos constitucionales, legales y contractuales.

Todo cliente o proveedor tiene derecho a presentar ante el Grupo Empresarial Al Alma, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el cliente o proveedor, de manera respetuosa, solicita al grupo empresarial, cualquier información relacionada con los bienes y servicios que oferta y comercializa.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el cliente o proveedor al grupo empresarial por la inconformidad que le generó la atención respecto de los bienes y servicios que oferta y comercializa.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el cliente o proveedor al grupo empresarial, con el objeto de que se revise y evalúe una actuación relacionada con la atención respecto de los bienes y servicios que oferta y comercializa.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por el cliente o proveedor para incidir en el mejoramiento de un proceso del grupo empresarial cuyo objeto está relacionado, con la atención respecto de los bienes y servicios que oferta y comercializa.

El cliente o proveedor debe presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia exclusivamente a través del correo electrónico dir.sedes@alalmacafe.com demarcando el asunto como “Solicitud Formal PQRS”, en el que se deben consignar los datos generales del usuario, el día, la hora, la fecha y los motivos o hechos en que se fundamenta la solicitud, al igual que las pruebas documentales (fotografías, videos, etc).

El Grupo Empresarial Al Alma enviará una comunicación a la dirección de correo electrónico suministrada por el usuario, informando el número que le fue asignado a la solicitud (Número de Radicación).

La petición, queja, reclamo o sugerencia se registrará en el sistema de información de Servicio al Cliente o Proveedor y se iniciará el trámite pertinente con el área legal del grupo empresarial, conservando la información personal y confidencial de los usuarios con los máximos niveles de seguridad.

El Grupo Empresarial Al Alma cuenta con treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud, para darle respuesta.

Por otra parte, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (Régimen de Protección Datos Personales), los titulares de datos personales o sus causahabientes podrán consultar la información personal almacenada en los registros del Grupo Empresarial La Magia de Tomasa S.A.S.

Fundamento Normativo: (i) Constitución Política, Título II, de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo I, de los derechos fundamentales, derechos de petición, Artículo 23. (ii) Código Contencioso Administrativo, Título I, actuaciones administrativas, Capítulo I Del derecho de petición en interés general, Peticiones escritas y verbales, Artículo 5° y 6°. (iii) Ley 1755 de 2015. (iv) Ley 1480 de 2011. (v) Ley 1437 de 2011.

Área de Servicio al Cliente y Legal.
Grupo Empresarial Al Alma